

La Jérémiade

Le bulletin d'information des membres de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec

NOVEMBRE 2007, N° 6

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour à toutes et à tous,

C'est toujours avec beaucoup de plaisir que je m'adresse à vous par le biais de notre journal.

Cette 6^e édition de *La Jérémiade* en est une spéciale en ce sens que sa sortie a été planifiée pour coïncider avec la tenue de notre colloque annuel.

Axé sur l'actualité et les thèmes développés par nos conférenciers (ères), ce colloque couvre les sujets de l'heure, que ce soit la gestion de la diversité, les services que le gouvernement entend offrir aux citoyens et la satisfaction de la clientèle. Nous avons à nous questionner sur la place à donner à la gestion des plaintes dans ce contexte-là.

Il est également important de ne pas oublier la tenue de l'assemblée générale annuelle qui se tiendra au moment du colloque. À cette occasion, nous ferons un survol de l'année écoulée et

mettrons en place les nouvelles orientations pour l'année à venir.

Ma charge de présidente et celle de la vice-présidente de l'ARGP arrivant à terme, après mûre réflexion, nous avons décidé de solliciter un nouveau mandat d'une année. J'espère que vous nous accorderez encore une fois votre confiance.

Quant aux autres membres de l'exécutif, leur élection l'année dernière étant valide pour deux ans, ils peuvent être légitimement en poste pour une autre année. Toutefois, c'est avec regret que nous devons nous séparer de monsieur Yves Charette, commissaire à la qualité des services à la clientèle à la Régie du bâtiment du Québec, qui nous a fait part de sa démission du conseil d'administration de l'ARGP. C'est une perte importante pour notre organisation mais nous respectons sa décision. Au nom de tous les membres de l'ARGP, je

voudrais remercier chaleureusement monsieur Charette pour son implication dans la gestion de l'Association et lui souhaiter tout le succès qu'il mérite dans la poursuite de ses nouveaux choix.

Je tiens à souligner que je suis très satisfaite de l'avancement de l'Association. Le regroupement des différents milieux (santé, éducation, fonction publique) nous permet d'aller plus loin et de desservir une clientèle toujours plus nombreuse.

Enfin, je vous rappelle que nous sommes continuellement à la recherche de membres désireux de s'impliquer dans la réalisation de *La Jérémiade*. La diversité des auteurs permettra le renouvellement des idées et des styles. Pensez-y.

En terminant, je vous souhaite tout le bonheur du monde, vous le méritez !

Judith Gagnon
Présidente de l'ARGP

.....
Dans ce numéro :

Mot de la Présidente	1
Les sessions de formation automnales	2
Le Commissaire aux services de la Régie des rentes du Québec : à l'écoute des citoyens depuis 15 ans	3-4-5
Rôle et mandat du Commissaire aux services de la Régie du bâtiment du Québec	6
Suggestions de lecture	7
Clin d'œil sur la communication	8
Grains de sagesse et mots historiques	9
Place à la poésie	10
Mot du Secrétaire exécutif	11
Liste des membres de l'ARGP	12-15
Pour nous joindre	16

LES SESSIONS DE FORMATION AUTOMNALES

Conformément à la mission que l'Association s'est donnée, nous avons de nouveau planifié des sessions de formation à l'intention de nos membres.

SESSIONS DÉJÀ PASSÉES

Deux cours ont été dispensés par les soins de la firme *Versalys Formation* les 16 et 17 octobre, de même que les 23 et 24 octobre, dont le thème était : *La gestion des plaintes*.

Les objectifs de ce cours sont :

- o Rendre plus à l'aise face aux situations générant des plaintes.
- o Permettre d'évaluer ses réactions personnelles en présence de plaignants.
- o Faire la distinction entre les différents niveaux de « sérieux » des revendications.
- o Développer des techniques d'approche.
- o Échanger avec les collègues aux prises avec des problèmes semblables.

Le formateur était monsieur Réjean Labelle, de la firme GROUPE CONSEIL O.R. Au total, 16 personnes ont participé aux deux sessions. Monsieur Labelle a su développer avec brio les différentes phases auxquelles sont confrontés les responsables de gestion des plaintes du secteur public. Il est de plus en plus évident que la formation *Gestion des plaintes* répond aux besoins de tout employé affecté au secteur des plaintes quel que soit l'organisme pour lequel il travaille - c'est un incontournable.

+++++

SESSION À VENIR

Les 5 et 6 décembre se donnera la formation sous le thème : *Aiguïser votre sens politique*.

Les objectifs de ce cours sont :

- o Développer son sens politique.
- o Se familiariser avec les différentes formes de pouvoir.
- o Apprendre à décoder les enjeux de son environnement et à élaborer des stratégies.
- o S'initier aux réseaux et bâtir ses alliances.
- o Mettre en œuvre la présentation politique d'une idée ou d'un projet.

Le formateur sera monsieur Guy Tassé, de la firme GROUPE CONSEIL O.R. Le sujet est passionnant et monsieur Tassé un formateur des plus expérimentés. Nous sommes donc convaincus que les participants seront très satisfaits d'avoir choisi ce cours à l'instar des « observateurs » de l'ARGP qui l'ont suivi au printemps.

À noter qu'il reste encore des places disponibles. Si vous êtes intéressé(e), veuillez nous contacter. Ce sera avec plaisir que nous vous ferons parvenir un formulaire d'inscription.

(joscelyne.madore@carra.gouv.qc.ca OU eric.lambert@carra.gouv.qc.ca.)

LE COMMISSAIRE AUX SERVICES DE LA RRQ : à l'écoute des citoyens depuis 15 ans

Par Gaétane Vigneux

La Régie des rentes du Québec administre le Régime de rentes du Québec et verse des prestations mensuellement à plus d'un million de retraités. Elle supervise aussi l'administration des régimes complémentaires de retraite auxquels participent plus d'un million de travailleurs. De plus, elle administre le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants et verse de façon régulière à plus de 860 000 familles du Québec les prestations auxquelles elles ont droit. Sa mission sociale l'amène à être en contact avec l'ensemble de la population du Québec.

Gérer les plaintes et les commentaires : une nécessité

Même avant qu'existe une structure officielle pour traiter les plaintes, les citoyens s'adressaient à la Régie pour exprimer leur insatisfaction, poser des questions ou émettre des commentaires. La plupart du temps, ils écrivaient au président ou encore portaient plainte par l'intermédiaire de leur député ou du Protecteur du citoyen. Des

lettres de réponse étaient préparées dans tous les secteurs de l'organisation et remontaient aux dirigeants pour signature. En 1991, au moins 900 lettres de réponse ont été transmises; les plaintes téléphoniques n'étaient pas comptabilisées ni prises en charge. On estimait alors que 2 % seulement des clients insatisfaits se rendaient à la plainte écrite, ce qui laissait présager que le volume de plaintes téléphoniques à prendre en charge risquait d'être important.

Durant cette même période, la qualité du service aux citoyens devenait une préoccupation gouvernementale. Le Conseil du trésor demandait aux ministères et organismes « *d'établir des mécanismes appropriés pour recevoir les plaintes émanant du public, les traiter avec célérité et réviser lorsque nécessaire les procédures en place, les modes de dispensation des services, voire leur nature* ». Cette directive s'inscrivait dans la démarche déjà amorcée par la Régie. En effet, depuis 1988, sa vision était tournée vers la qualité du service à la clientèle. Elle a

donc choisi de structurer le traitement des plaintes pour en faire un processus d'amélioration continue.

Comme il s'agissait d'une nouvelle façon de faire, il n'existait pas de cadre théorique. C'est donc par l'intermédiaire d'un étudiant de maîtrise à l'ÉNAP, M. Christian Tardif, qu'un modèle de traitement des plaintes a été élaboré en collaboration avec la Régie. À la lumière des travaux effectués, une *Politique de gestion des plaintes* a été adoptée par le conseil d'administration en mars 1992 afin de la doter d'une structure d'intervention adéquate.

Le modèle proposé

Pour administrer cette nouvelle politique, la Régie désigne alors un nouvel intervenant : le Commissaire aux services. Celui-ci agit de façon autonome et dispose d'un pouvoir de recommandation qui lui permet de proposer des solutions pour régler des différends et diminuer le nombre de plaintes. Il reçoit les commentaires et

LE COMMISSAIRE AUX SERVICES DE LA RRQ : à l'écoute des citoyens depuis 15 ans

les plaintes des citoyens et en assure le traitement. Il est rattaché à la plus haute instance de la Régie, ce qui permet d'envoyer un message clair dans l'organisation quant à l'importance accordée au traitement des plaintes.

Pour garantir le succès de ce modèle, cette préoccupation devait être partagée par toute l'organisation. La réceptivité des gestionnaires a non seulement facilité la création d'un « canal » pour faire converger les insatisfactions vers le Commissaire aux services, mais elle a aussi permis que ses recommandations soient accueillies dans un esprit de collaboration pour améliorer les façons de faire et corriger les irritants. Ce partenariat demeure fondamental et explique pourquoi le mécanisme de traitement des plaintes a réussi à évoluer pour devenir crédible et efficace.

Dès le début, il est établi que le Commissaire aux services ne se substitue pas au Protecteur du citoyen. Il est plutôt une ressource complémentaire, qui coordonne les interventions de la Régie en

vue de résoudre des problèmes qui n'ont pas pu l'être par les voies usuelles. Le positionnement du Commissaire dans l'organisation est similaire à celui de l'audit interne.

Parallèlement à l'évolution du Bureau des plaintes, la Régie a continué de développer sa stratégie de service à la clientèle. Elle a adopté la *Charte des services à la clientèle* en 1996 et mis en place d'autres mécanismes d'amélioration continue (programme d'assurance qualité, registre de suggestions pour les employés, sondages, etc.). Elle s'est par la suite dotée d'un *Plan directeur des services à la clientèle*. Sa charte est devenue en 1999 la *Déclaration de services aux citoyens*. En 2001, la Régie a remporté le Grand Prix de la qualité pour ses hauts standards de qualité, notamment en matière de service à la clientèle.

Un bilan positif

Le modèle conçu en 1992 s'est adapté à l'évolution de l'organisation et il conserve toujours sa raison d'être. En effet, la réforme des programmes ou les changements apportés à l'offre de

service ont un effet direct sur les citoyens et, par conséquent, sur le volume des plaintes et des commentaires. Les gestionnaires peuvent maintenant prendre connaissance mensuellement des différents indicateurs relatifs au traitement des plaintes grâce à un tableau de bord publié dans le site intranet du Commissaire. Ce tableau leur permet de connaître rapidement la réaction des citoyens et de corriger le tir lorsque nécessaire.

Il y a des avantages à traiter les plaintes pour une organisation. En gérant l'insatisfaction, cela permet de diminuer le risque qu'une situation dégénère ou se judiciaire inutilement. Les citoyens sont captifs des services gouvernementaux. S'ils sont insatisfaits, ils peuvent utiliser sur une échelle croissante tous les recours légaux, institutionnels, administratifs, politiques et médiatiques à leur disposition. Même si le traitement des plaintes entraîne des coûts, l'absence d'intervention engendre elle aussi des coûts directs et des coûts cachés.

Des recherches ont démontré qu'une plainte résolue dès le

LE COMMISSAIRE AUX SERVICES DE LA RRQ : à l'écoute des citoyens depuis 15 ans

premier contact réduit de 50 % le coût de traitement lié à l'insatisfaction, en plus de gagner la confiance du client qui se sent ainsi pris au sérieux. En fait, le Commissaire agit comme une soupape de sûreté dans l'organisation.

Au cours de ces 15 dernières années, les personnes qui ont agi comme commissaires aux services ont été: M. Guy Lachance (de 1992 à 1994 et de 1998 à 1999), M. Gilles Émond (de 1995 à 1997), M^{me} Sonia Potvin (de 2000 à 2005) et M^{me} Gaétane Vigneux (de 2005 à ce jour).

Les défis pour l'avenir

Puisque les ressources humaines constituent le facteur essentiel de succès, le défi des prochaines années sera de maintenir une équipe compétente et expérimentée, capable de traiter la diversité de plaintes soumises. Le travail d'équipe permet d'analyser une situation de façon objective et de déterminer les actions appropriées. Il permet aussi de faire des liens entre les différentes situations rencontrées et d'échanger des points de vue.

Dans un contexte de transformation de l'offre de service et d'évolution des divers programmes administrés par la Régie, le Commissaire aux services doit demeurer à l'écoute des préoccupations des citoyens afin de pouvoir rétroagir auprès de l'organisation. Il doit continuer d'agir comme un vulgarisateur auprès des citoyens tout en exerçant un rôle de vigie dans l'organisation.

Enfin, le maintien des liens avec l'Association des responsables de la gestion des plaintes au gouvernement permet de se ressourcer et de discuter des meilleures pratiques dans le domaine.



Visitez-nous sur le Web au WWW.ARG.P.ORG

RÔLE ET MANDAT DU COMMISSAIRE À LA QUALITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE DE LA RBQ

Par Yves Charette

Le rôle du Commissaire à la qualité des services de la Régie du bâtiment consiste d'abord et avant tout à :

- offrir aux citoyens la possibilité d'entamer des démarches additionnelles lorsqu'ils ont épuisé les moyens mis à leur disposition par la Régie ou s'ils croient ne pas avoir reçu toute l'attention requise;
- représenter le plaignant devant l'administration et s'assurer de l'élaboration de solutions;
- collaborer avec les principaux responsables de la Régie à l'amélioration de la relation avec le citoyen et à la définition des objectifs de qualité des services;
- conseiller la direction en matière de gestion des plaintes, d'amélioration des services et d'évolution de programmes;
- coordonner la gestion des plaintes relatives à la prestation de services;
- assurer le règlement de tout dossier de plainte acheminé à la direction générale;
- voir à la mise en application de la Déclaration de services aux citoyens en tant que responsable.

Au quotidien, la fonction du Commissaire consiste entre autres à :

- aider le citoyen à formuler une plainte, une objection ou une insatisfaction à l'égard des services offerts par la Régie;
- rassembler tous les renseignements pertinents;
- analyser la plainte et identifier la source du problème;
- recommander une solution, en collaboration avec les directions concernées, afin de résoudre le problème signalé par le citoyen;
- s'assurer de la mise en place de solutions permanentes par les directions concernées;
- informer le citoyen des solutions apportées pour satisfaire sa demande;
- évaluer la satisfaction de ce dernier. Si la préoccupation du citoyen ne peut être retenue par la Régie, le Commissaire s'engage à :
 - lui expliquer clairement les raisons justifiant l'impossibilité, pour la Régie, de donner suite à sa demande;
 - l'orienter vers d'autres autorités pouvant répondre à ses attentes, le cas échéant.

Évaluation de la satisfaction et attentes du citoyen

Le commissaire à la qualité des services à la clientèle est le responsable de la réalisation du plan de consultation.

Plan de consultation

Pour répondre à l'axe 3.1.6 « Consulter annuellement la clientèle de la Régie sur la qualité des services reçus » de la planification stratégique 2005-2008, la Régie s'est doté d'un plan de consultation intégré au Plan d'amélioration des services 2005-2008.

Ce plan introduit un processus d'évaluation continue par l'analyse attentive des plaintes sur la prestation des services afin de mettre en place des solutions permanentes et par des consultations auprès de la clientèle qui se feront de façon récurrente, dans un cycle de deux ans.

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Le commissaire à la qualité des services à la clientèle agit également comme coordonnateur du groupe de travail.

SUGGESTIONS DE LECTURES

Afin de meubler vos heures de loisir, nous avons pensé vous suggérer quelques lectures intéressantes et pertinentes. Voici donc divers titres sélectionnés par madame Gaétane Vigneux de la Régie des rentes et monsieur Yves Charette de la Régie du bâtiment. Nous les en remercions chaleureusement.

Les accommodements raisonnables : quoi, comment, jusqu'où ?

des outils pour tous

Myriam Jézéquel – Éditions Yvon Blais, 2007 – Cowansville Québec
ISBN : 978-2-89635-101-5

Le leadership partagé - Modèle d'apprentissage et d'actualisation

Édith Luc – Presses de l'Université de Montréal– collection Paramètres, 2004
ISBN : 2-7606-1969-9

Prévenir le burn-out

Jacques Languirand – Éditions Héritage, 1987 – ISBN : 2-7625-5900-6

À chacun sa mission, découvrir son projet de vie

Jean Monbourquette – Édition Novalis, 1999 – ISBN : 2-89507-059-8

Le courage d'être soi

Jacques Salomé – Les Éditions du Relié. 1999 – ISBN : 2-266-10556-6

Guérir le stress, l'anxiété et la dépression sans médicaments ni psychanalyse

David Servan-Schreider – Les Éditions Robert Laffont, 2003
ISBN : 2-221-09762-9

CLIN D'ŒIL SUR LA COMMUNICATION

Par Réjean Labelle

Le langage est ce qu'on appelle un système secondaire qui traduit plus ou moins fidèlement nos pensées ou ce que nous voulons laisser croire. Plus nous sommes habiles avec ce système, plus nous maîtrisons notre communication et influençons la perception de l'autre. C'est d'ailleurs en développant l'art de dire (ce qu'il faut dire, quand le dire, comment le dire et ce qu'il ne faut pas dire) qu'on en arrive à convaincre. Bon, j'aurais beau écrire un chapitre complet sur le sujet mais ça ne prouverait rien, alors allons-y avec un exemple concret que j'ai trouvé au hasard de mes lectures, sans toutefois en connaître l'auteur.

Voici donc deux phrases qui contiennent les mêmes mots :

Mathieu est intelligent, travailleur, impulsif, porté à la critique et envieux.

Mathieu est envieux, porté à la critique, impulsif, travailleur et intelligent.

Lors de mes conférences, quand je pose la question à savoir dans laquelle des deux phrases Mathieu fait meilleure figure, la majorité des participants me répond que c'est dans la première phrase (A). Évidemment, puisque dans cette phrase, on a utilisé « l'effet de primauté » qui consiste à dire d'abord les qualités de Mathieu, ce qui donne une vision beaucoup plus positive du sujet. Imaginez, si en plus, l'émetteur met l'accent sur les qualités de Mathieu en détachant bien chaque qualité alors qu'il passe rapidement sur les défauts de celui-ci. Il devient alors évident qu'on peut donner une direction à notre communication et susciter une réaction ou une autre selon notre façon de dire les choses.



GRAINS DE SAGESSE

- ◆ Toutes les 24 heures, la terre, en tournant, fait basculer quelqu'un qui se croyait installé au sommet.
- ◆ L'important dans la vie, ce n'est pas d'avoir un beau jeu, mais de bien jouer celui qu'on a.
- ◆ Les seules limites à nos réalisations de demain, ce sont nos doutes d'aujourd'hui.
- ◆ Le sage, c'est celui qui sait s'entourer de gens plus intelligents que lui.
- ◆ Ce qui est possible doit être fait immédiatement; ce qui est impossible devrait prendre juste un plus de temps.

MOTS HISTORIQUES

O liberté, que de crimes on commet en ton nom!

Marion Philipon bien connue sous le nom de **Mme Roland** (1754-1793) salua ainsi avec ostentation une statue de la liberté lorsqu'elle arriva sur le lieu de son supplice - place de la Révolution - condamnée à mort comme « complice de la conspiration contre l'unité et l'indivisibilité de la république, la liberté et la sûreté du peuple français ».

Mourir pour la patrie, c'est le sort le plus beau, le plus digne d'envie.

Claude Rouget de l'Isle (1760-1836) auteur de *La Marseillaise*.

Ce qui n'est pas clair n'est pas français.

Antoine Rivoli alias comte de Rivarol (1753-1801) dans son « discours sur l'universalité de la langue française », couronné par l'Académie de Berlin en 1784.

Le couteau vaut peu contre l'esprit.

Michel de l'Hospital (1505-1573) à la régente Catherine de Médicis dans le contexte des persécutions contre les protestants.

Souvent femme varie, Et bien fol qui s'y fie.

François 1^{er} (1494-1547) a gravé ces deux vers à l'aide d'un couteau, sur la vitre d'une fenêtre du château de Chambord; on ignore à la suite de quelle déception amoureuse.

PLACE À LA POÉSIE !!!

DÉJÀ !

Dès l'instant de son réveil
 Son inquiétude l'a repris.
 Hier, il pensait « C'est la veille ! »
 Ce matin il se dit : « Aujourd'hui ! »



Depuis plusieurs mois, il sait
 Que sûrement ce jour va venir
 Mais dans sa tête d'enfant il essaie
 De ne plus s'en souvenir.

Il regarde la pluie inonder le patio,
 Son cœur lourd lui semble morcelé,
 Emporté tristement au fil de cette eau
 Et à la boue, ô horreur ! être intégré.



Sa volonté entière est axée
 Sur l'idée d'arrêter le temps.
 Mais, implacable est la destinée
 Et tombent les heures, inexorablement.

Stoïque, il prend la main de sa mère,
 Fait ses adieux au poisson et au chat
 Et, sans un regard en arrière,
 Amorce son premier jour d'école... déjà !



Par Joscelyne B. Madore

MOT DU SECRÉTAIRE EXÉCUTIF

C'est toujours avec une fierté indéniable que nous vous présentons chaque nouvelle édition de notre journal interne : *La Jérémiaide*. Cet outil de communication, vecteur d'informations vers les membres de l'ARGP, est un moyen efficace non seulement pour vous informer sur les évolutions de l'Association, mais également pour vous permettre de vous exprimer sur des sujets qui vous concernent quotidiennement et qui sont susceptibles de rejoindre vos collègues issus d'autres organisations. Je réitère donc l'invitation lancée à l'ensemble des membres de l'ARGP lors du lancement du journal, en mars 2005, à participer activement à sa création. Votre apport ne peut qu'être bénéfique et apportera à coup sûr une valeur ajoutée au contenu !

Ceci étant dit, je profite de l'occasion pour vous dresser, comme à l'habitude, un court bilan de l'année. Mentionnons d'entrée de jeu que le comité exécutif de l'Association s'est réuni à cinq reprises depuis le début de l'année 2007, et ce, afin de planifier diverses activités. Ainsi, cinq sessions de formation ont été dispensées sous deux thèmes différents : *La gestion des plaintes* (quatre sessions) et *Aigusez votre sens politique* (une session).

Par ailleurs, un 5 à 7 a été organisé le 21 juin dernier afin de permettre aux membres et amis de l'ARGP de fraterniser et d'échanger dans une ambiance détendue. Plusieurs personnes ont répondu à l'appel et ont fait en sorte que l'activité soit couronnée de succès.

Enfin, le lancement de cette édition de *La Jérémiaide* coïncide avec le 9^e colloque annuel de l'ARGP. Cet événement, sous le thème *Au tribunal du futur : l'importance de la gestion des plaintes réhabilitée*, est l'aboutissement d'une année bien remplie. La préparation de cette journée a demandé beaucoup de travail de la part de ses organisateurs et je tiens à remercier toutes les personnes qui y ont participé.

Un merci tout spécial :

- ◆ Aux membres du comité exécutif (Nicole Rajotte, Christiane Boudreault, Gaétane Vigneux et Yves Charette) pour leur support constant et leurs judicieux conseils, et dont la présidente, madame Judith Gagnon, a su une fois de plus diriger le navire avec un doigté digne des grands capitaines.
- ◆ À madame Joscelyne Madore, coordonnatrice à l'ARGP, pour sa sagesse et son éthique de travail impeccable;
- ◆ À l'équipe du Bureau des plaintes de la CARRA (Johanne Beaumont, Janine Caron et Karine Gagné) pour l'aide précieuse apportée;

Je termine en vous souhaitant toutes et tous un excellent colloque qui, je l'espère, saura répondre à vos attentes. N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions ou de vos commentaires en tout temps.

Bonne journée !

Éric Lambert
Secrétaire exécutif de l'ARGP

MEMBRES DE L'ARGP

Monsieur Gérald Fleurent, coordonnateur du traitement des plaintes relatives aux municipalités
AFFAIRES MUNICIPALES ET RÉGIONS

Monsieur Daniel Lemay, adjoint à la responsable de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
AGRICULTURE, PÊCHERIES ET ALIMENTATION

Madame Hélène Jolicoeur, directrice
AGRICULTURE, PÊCHERIES ET ALIMENTATION

Madame Sophie Magnan, conseillère à la Direction générale du secrétariat et des sociétés d'état
CULTURE, COMMUNICATIONS ET CONDITION FÉMININE

Madame Anne Moore, secrétaire générale par intérim
CULTURE, COMMUNICATIONS ET CONDITION FÉMININE

Madame Lise Lavoie, répondante aux plaintes
DÉVELOPPEMENT DURABLE, ENVIRONNEMENT ET PARCS

Madame Nicole Beaudry, responsable du traitement des plaintes
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, INNOVATION ET EXPORTATION

Madame Marie-Lise Corneau, directrice du Bureau des renseignements et plaintes
EMPLOI ET SOLIDARITÉ SOCIALE

Madame Anne-France Monier, conseillère à la gestion des plaintes
EMPLOI ET SOLIDARITÉ SOCIALE

Madame Jacinthe Germain, conseillère à la gestion des plaintes
EMPLOI ET SOLIDARITÉ SOCIALE

Madame Sylvie Gaumont, spécialiste à la gestion des plaintes
EMPLOI ET SOLIDARITÉ SOCIALE

Monsieur Benoît Véronneau, responsable du Bureau des plaintes
FAMILLE ET ÂÎNÉS

Madame France Légaré, agente d'information
FINANCES

Madame Hélène Lévesque, directrice
IMMIGRATION ET COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Madame Hélène Dufour, coordonnatrice du Bureau de l'amélioration de la qualité
IMMIGRATION ET COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Monsieur Louis-François Chabot, conseiller à la qualité des services
IMMIGRATION ET COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Madame Marjolaine Bradet, Adjointe aux plaintes
RESSOURCES NATURELLES ET FAUNE

MEMBRES DE L'ARGP

Monsieur Daniel Bourassa, directeur du traitement des plaintes
REVENU

Monsieur Jean Boulé, responsable de la gestion des plaintes du public
SÉCURITÉ PUBLIQUE

Monsieur Paul Charron
TOURISME

Madame Christiane Boudreault, responsable adjointe à la gestion des plaintes
TRANSPORTS

Madame Lise Marcotte, responsable des plaintes
TRAVAIL

Monsieur Jacques Nadon, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE CHAUDIÈRE-APPALACHES

Monsieur Jean Désy, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DES LAURENTIDES

Madame Ghislaine Tremblay, commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services
AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL

Madame Anne-Marie Poitras, surintendante
AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Madame Marie-Hélène Lajoie, juriste
AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Madame Anne-Marie Beaudoin, directrice du secrétariat
AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Monsieur Guy Gosselin, responsable des plaintes
CENTRE DES SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Madame Christyne Cantin, avocate
COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

Madame Judith Gagnon, responsable du Bureau des plaintes
COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES

Madame Johanne Beaumont, agente de recherche et de planification socio-économique
COMMISSION ADMINISTRATIVE DES RÉGIMES DE RETRAITE ET D'ASSURANCES

Madame Jacinthe Gagnon, responsable à la qualité des services à la clientèle
COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE

Madame Line Corriveau, responsable des plaintes
COMMISSION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES

Madame Maryse Pelletier, secrétaire générale
COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

MEMBRES DE L'ARGP

Monsieur Guy Lalande, agent de recherche
COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

Madame Ghislaine Duguay, coordonnatrice du Service des relations avec la clientèle
COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

Personne à venir
COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

Madame Gylaine Dugas, responsable du traitement des plaintes
COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Monsieur Pierre Gagnon, avocat
COMMISSION QUÉBÉCOISE DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES

Madame Marie-Josée Dumais, secrétaire générale
COMMISSION SCOLAIRE DE LA CAPITALE

Monsieur Pierre R. Tremblay, directeur du Service du secrétariat général
COMMISSION SCOLAIRE DES DÉCOUVREURS

Madame Lorraine Beauvais, déléguée aux plaintes
CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Monsieur Gaétan Rosa, responsable du Bureau des plaintes
DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

Monsieur Denis Fontaine, secrétaire général et secrétaire de la Commission de la représentation électorale
DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS

Madame Johanne Lapointe, conseillère à la modernisation
DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS

Madame Christine Massé, responsable des plaintes
FINANCIÈRE AGRICOLE

Madame Jocelyne Dallaire, chef – plaintes et réclamations
HYDRO-QUÉBEC

Madame Justine Sentenne, protectrice de la personne
HYDRO-QUÉBEC

Madame Julie Parent, secrétaire de l'Institut
INSTITUT DE LA STATISTIQUE

Monsieur Pierre B. Lafrenière, vice-président et secrétaire général
INVESTISSEMENT QUÉBEC

Madame Yolande Côté
OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Monsieur Michel Sparer, directeur des communications
OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC

MEMBRES DE L'ARGP

Madame Lise Harou, responsable de la gestion des plaintes
OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

Monsieur Guy Tremblay, directeur du Service de la recherche et de la planification
RECYC-QUÉBEC

Madame Louise Vézina, commissaire aux plaintes des personnes assurées
RÉGIE DE L'ASSURANCE-MALADIE DU QUÉBEC

Monsieur Yves Charette, commissaire à la qualité des services à la clientèle
RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Monsieur Alain Racine, directeur
RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC

Madame Gaétane Vigneux, commissaire aux services
RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

Madame Manon Couturier, adjointe à la commissaire aux services
RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

Monsieur Stéphane Auclair, conseiller
SERVICES QUÉBEC

Monsieur Jean Talbot, adjoint à la présidente-directrice générale
SERVICES QUÉBEC

Madame Nicole Rajotte, responsable du Bureau des plaintes
SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Madame Céline Massy, responsable provinciale des opérations spéciales
SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Monsieur Claude Michaud, responsable du Bureau des plaintes
SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Madame Geneviève Bastille
SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Monsieur Jean Hotte, adjoint au président et secrétaire général
SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU QUÉBEC

Madame Lucie Lavoie
TÉLÉ-UNIVERSITÉ (TÉLUQ)

Madame Johanne Savard, ombudsman de Montréal
VILLE DE MONTRÉAL

Madame Jocelyne Sauriol, directrice
CENTRE D'EXPERTISE SUR LA PRESTATION DES SERVICES (SCT)

Madame Odette Lagacé, ombudsman
UNIVERSITÉ LAVAL

Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec

Localisation :

Édifice Marie-Guyart
1035, rue De La Chevrotière, 10e étage
Québec (Québec) G1R 5X3

Adresse postale :

475, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 5X3



Téléphone : 418 528-2132 (Secrétariat)
418 644-3092 (Présidence)

Télécopie : 418 644-5050

Messagerie : eric.lambert@carra.gouv.qc.ca
(Secrétaire exécutif)
judith.gagnon@carra.gouv.qc.ca
(Présidente)
joscelyne.madore@carra.gouv.qc.ca
(Coordonnatrice)

Active depuis 1999, l'Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec est devenue, au fil des années, une instance incontournable dans l'amélioration des services aux citoyens. En tant que groupe d'action, d'échange d'information et de concertation, elle vise la promotion et l'évolution de la gestion des plaintes dans une perspective d'équité, d'efficacité et surtout, d'amélioration de la qualité des services offerts.

Les plaintes formulées à la fonction publique représentent le principal indicateur de la satisfaction des citoyens envers les services offerts par le gouvernement. Ainsi, la réflexion et la discussion entre les gestionnaires sur les façons de faire, les méthodes ou les techniques utilisées dans le traitement des plaintes aboutiront nécessairement à des solutions efficaces. Les plaintes pourront être traitées plus rapidement et, s'il y a lieu, des corrections aux services pourront être apportées afin de remédier à la situation.

RETROUVEZ-NOUS SUR LE WEB

WWW.ARG.P.ORG



La Jérémade - Novembre 2007

Réalisation : Éric Lambert
Joscelyne B. Madore